

報道関係者各位(参考情報)

2020年4月23日

お客様への製品・サービス提供を支える電話窓口従業員へ 「特別慰労手当」を支給 通信販売の利用増を踏まえ、感謝を込めて

株式会社ファンケルは、新型コロナウイルスのまん延で社会的に重要性を増している通信販売を支える電話窓口の従業員に「特別慰労手当」を支給します。対象は、電話窓口でお客様からの問合せなどに対応している163名で、月額およそ15,000円(勤務時間により変動)を給与とは別に支給します。グループ会社で化粧品などを販売する株式会社アテナの電話窓口従業員にも同様の手当を支給します。

支給の概要

支給対象:ファンケルグループの電話窓口部門の従業員(契約社員およびパート社員:163名)

支給対象期間:2020年4月11日から6月30日

支給金額:月額平均で15,000円程度(勤務時間により変動)

支給の背景

当社では化粧品やサプリメントなど、お客様の美と健康をサポートする製品を販売しており、お客様に製品・サービスを提供し続けるため、新型コロナウイルスへの感染防止を最優先にしながら、従業員一丸で対応しております。

製品は通信販売、直営店舗、卸などで販売しておりますが、緊急事態宣言の全国への拡大を受けて、当社の直営店舗は全国216店舗中、205店舗が休業(=4月23日現在)しており、卸販売先も休業が増えています。

このため、現在は通信販売でのお買い物が増えており、ゴールデンウィーク中の外出自粛強化を鑑みると、さらに通信販売の利用が伸びることが見込まれます。政府の「新型コロナウイルス感染症対策本部」の専門家会議も4月22日に、国民に通信販売の利用を呼び掛ける声明を出しており、通販は社会を支えるインフラとしても重要性を増しています。

一方で、通信販売のインフラを維持するためには、お客様からのご注文やお問合せなどに対応する電話窓口が欠かせません。インターネット経由やメールでの対応も行っておりますが、電話での対応をご希望されるお客様も多くいらっしゃいます。また、個人情報保護の徹底や、専門的知識(サプリメントと薬の飲み合わせへの対応など)による対応が必要なため、相談業務は自宅でのテレワークが困難で、拠点を分割するなどフロア内の人数を最小限に絞って対応しています。こうした困難な状況の中で、お客様対応を続けている従業員に感謝の気持ちを込め、「特別慰労手当」を支給することとしました。

コールセンターの感染防止策の徹底

感染防止を徹底し、従業員の不安を解消するため、当社では以下の対応を行っています。

1. 4月2日から当社が運営するコールセンターを2拠点に分割。4月28日からはさらにフロアを分けて、2拠点5フロアで対応。
2. 社会的距離を保持した座席配置
3. フロア換気の徹底
4. 手洗い、消毒の徹底
5. マスクの配布とマスク着用徹底
6. 出勤前検温

当社では、今後も創業理念である「正義感を持って世の中の『不』を解消しよう」を実践するため、従業員の新型コロナウイルスへの感染防止を最優先に、社会を支えるインフラであるとの自覚を持って、お客様にしっかりと製品・サービスをお届けし続けるために、従業員一丸となってさらに努力してまいります。

本件に関する報道関係者の皆様からのお問合せ先

株式会社ファンケル 社長室 広報部

TEL:045-226-1230 FAX:045-226-1202 / <https://www.fancl.jp/>